

## Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik Di PTSP Kota Bekasi

Alifa Dhiya Rahadi<sup>1</sup>, Aos Kuswandi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Islam 45 Bekasi, Indonesia

\*Corresponding author email: [1alifaalifadiyahadi@gmail.com](mailto:1alifaalifadiyahadi@gmail.com), [2koeswandi.all@gmail.com](mailto:2koeswandi.all@gmail.com)

---

### Article info

#### Article history:

Received : 27 Desember 2025

Accepted: 29 Desember 2025

Published:30 Desember 2025

---

#### Keywords:

Pelayanan public; kinerja aparatur; PTSP; inovasi digital; efektivitas layanan

---

---

### Abstrak

*Pelayanan publik merupakan indikator utama keberhasilan pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, cepat, efisien, dan transparan. Di Kota Bekasi, Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menghadapi tantangan berupa ketidakefisienan prosedur administrasi, rendahnya kompetensi aparatur, dan adaptasi yang lambat terhadap inovasi digital. Kinerja aparatur menjadi faktor kunci dalam menentukan efektivitas layanan, karena kompetensi teknis, kemampuan manajerial, dan kualitas interaksi dengan masyarakat berpengaruh langsung pada kepuasan publik dan trust terhadap pemerintah. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja aparatur pemerintah daerah di PTSP Kota Bekasi, fokus pada efisiensi layanan, kemampuan adaptasi terhadap inovasi digital, dan kepatuhan terhadap prosedur administratif. Metode yang digunakan adalah literature review study dengan pendekatan deskriptif-analitik, mengkaji jurnal, buku, laporan resmi pemerintah, dan regulasi terkait. Analisis dilakukan secara tematik, mencakup data reduction, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kapasitas SDM aparatur, kualitas interaksi dengan masyarakat, serta penerapan teknologi digital berbasis e-government. Aparatur yang kompeten dan adaptif mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi, dan menjaga kepuasan masyarakat. Penelitian ini menyarankan penguatan pelatihan SDM, optimalisasi prosedur, dan pengembangan inovasi digital untuk meningkatkan kinerja aparatur dan kualitas layanan publik secara berkelanjutan.*

---

#### Abstract

Public service quality is a key indicator of local government performance in meeting citizens' needs fairly, efficiently, transparently, and promptly. In Bekasi City, the One-Stop Integrated Service (Pelayanan Terpadu Satu Pintu or PTSP) faces challenges such as procedural inefficiencies, limited apparatus competence, and slow adaptation to digital innovation. The performance of government apparatus plays a central role in determining service effectiveness, as technical

---

---

DOI:

---

skills, managerial capacity, and the quality of interactions with the public directly affect citizen satisfaction and trust in the government. This study aims to analyze the performance of local government apparatus at PTSP Bekasi City, focusing on service efficiency, adaptation to digital innovation, and compliance with administrative procedures. The research employs a descriptive-analytical literature review approach, examining journals, books, official reports, and relevant regulations. Thematic analysis is applied, including data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Findings indicate that the effectiveness of public service is influenced by apparatus capacity, quality of citizen interaction, and implementation of digital e-government systems. Competent and adaptive personnel are able to accelerate administrative processes, enhance transparency, and maintain public satisfaction. The study recommends strengthening human resource training, optimizing procedures, and developing digital innovation to improve apparatus performance and ensure sustainable public service quality.

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu komponen utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang modern dan berorientasi pada masyarakat (Septiani et al., 2022). Secara konseptual, pelayanan publik mencakup seluruh aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau aparatur negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, cepat, efisien, dan transparan (Pamungkas et al., n.d.). Dalam era modern, masyarakat menuntut layanan yang *responsive*, akurat, dan mudah diakses, sehingga menimbulkan tekanan bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas aparatur dan mekanisme pelayanan. Efektivitas pelayanan publik bukan hanya berdampak pada kepuasan warga, tetapi juga menjadi indikator kinerja pemerintah dalam mencapai visi dan misi pembangunan, termasuk pencapaian *good governance*, transparansi, dan akuntabilitas (Nurmandi et al., n.d.).

Kinerja aparatur pemerintah menjadi faktor kunci yang memengaruhi kualitas pelayanan publik (Di et al., n.d.). Aparatur yang kompeten, profesional, dan berintegritas mampu memberikan layanan yang memenuhi standar, meminimalkan kesalahan administratif, serta menjaga hubungan baik dengan masyarakat. Sebaliknya, aparatur yang kurang kompeten atau kurang termotivasi dapat menimbulkan pelayanan yang lambat, birokratis, dan tidak akuntabel (Ilmiah & Pendidikan, 2022). Hal ini sejalan dengan prinsip *public administration* yang menekankan pentingnya integritas, kompetensi, dan etika kerja dalam penyelenggaraan layanan publik. Kompetensi aparatur mencakup kemampuan

teknis, kemampuan manajerial, serta keterampilan komunikasi dan interpersonal yang mampu menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat (Mimbar & Vol, 2023).

Seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, inovasi digital telah menjadi elemen penting dalam peningkatan pelayanan publik (Tinjauan et al., 1979). Penggunaan teknologi digital pemerintah untuk menghadirkan layanan berbasis *e-government*, seperti sistem antrian online, aplikasi administrasi daring, dan platform pengaduan masyarakat. Teknologi ini tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, karena setiap proses dapat dipantau dan dilacak secara real-time (No et al., 2022). Namun, efektivitas penerapan teknologi digital sangat bergantung pada kapasitas aparatur dalam menguasai sistem, kesiapan masyarakat dalam menggunakan platform digital, dan infrastruktur yang memadai. Adaptasi terhadap inovasi digital menuntut adanya *change management* yang baik, termasuk pelatihan, evaluasi berkala, dan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) agar layanan tetap relevan dan efektif (Telaumbanua et al., 2022).

Selain aspek teknis dan digital, interaksi aparatur dengan masyarakat menjadi faktor penting dalam pelayanan publik. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya diukur dari kecepatan atau ketepatan administrasi, tetapi juga dari kualitas komunikasi, sikap, dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan (Publica, 2016). Konsep *customer-centric service* menekankan bahwa pelayanan publik harus menempatkan masyarakat sebagai pusat perhatian, sehingga setiap prosedur, kebijakan, dan inovasi diarahkan untuk mempermudah akses masyarakat (Kolyubi et al., 2024). Aparatur yang mampu membangun hubungan yang baik dengan masyarakat, menunjukkan empati, serta memberikan bimbingan atau pendampingan saat dibutuhkan akan meningkatkan kepuasan publik dan kepercayaan terhadap pemerintah (Yuniningsih et al., n.d.). Dengan demikian, kualitas interaksi menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas layanan publik.

Aspek regulasi dan prosedur formal juga memengaruhi kualitas pelayanan publik. Standar operasional prosedur (*SOP*), peraturan daerah, dan regulasi pemerintah memberikan kerangka kerja bagi aparatur untuk menjalankan tugasnya secara sistematis dan adil (Lova & Amaliyah, 2022). Kepatuhan terhadap regulasi ini tidak hanya memastikan konsistensi layanan, tetapi juga mengurangi potensi kesalahan dan penyalahgunaan wewenang (Lestari et al., n.d.). Aparatur yang memahami regulasi secara menyeluruh dapat mengatasi masalah administratif dengan tepat, memberikan solusi yang sesuai prosedur, dan tetap menjaga prinsip *transparency* dan akuntabilitas (Yadisar et al., 2025).

Seiring meningkatnya kompleksitas kebutuhan masyarakat, tantangan dalam pelayanan publik juga semakin beragam. Beban administrasi yang tinggi, variasi tingkat literasi masyarakat, dan ekspektasi publik yang terus meningkat menuntut aparatur untuk bekerja lebih efisien, kreatif, dan adaptif. Aparatur diharapkan mampu menyeimbangkan antara kecepatan layanan, ketepatan prosedur, dan kualitas interaksi (Pegawai et al., 2021). Konsep *performance management* dan *continuous monitoring* menjadi relevan untuk memastikan bahwa setiap proses pelayanan berjalan optimal dan setiap inovasi dapat diterapkan secara berkelanjutan (Dan et al., 2021).

Berdasarkan penelitian (Pamungkas et al., n.d.). Dalam *Jurnal Paradigma Madani*, efektivitas kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik masih menunjukkan kelemahan signifikan. Aparatur pemerintah daerah sering kali belum mampu memberikan layanan yang efisien dan tepat waktu, yang berdampak pada kepuasan masyarakat yang rendah. Penelitian (Sujendra et al., 2021). Menegaskan hal administrasi kependudukan selama pandemi Covid-19, di mana aparat pemerintah menghadapi kesulitan dalam menjaga etika pelayanan dan konsistensi prosedur. Sementara itu, penelitian oleh (Hasanah et al., 2024). Menyoroti tantangan dalam inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital, di mana aparatur kurang terampil memanfaatkan sistem baru sehingga optimalisasi layanan belum tercapai sepenuhnya. Hasil penelitian lain, seperti (Peningkatkan et al., 2023). Menekankan bahwa peningkatan kompetensi aparatur merupakan kunci untuk mewujudkan *good governance* dan pelayanan publik yang responsif.

Permasalahan utama yang muncul dalam pelayanan publik di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Bekasi berkaitan dengan ketidakefisienan proses administrasi, kurangnya kompetensi aparatur, dan adaptasi yang lambat terhadap inovasi teknologi. Aparatur pemerintah sering menghadapi tekanan untuk menyelesaikan prosedur birokrasi yang kompleks dalam waktu singkat, sehingga kualitas layanan berisiko menurun. Masyarakat kerap mengalami kebingungan terkait prosedur yang berbeda-beda antara satu layanan dan layanan lainnya, menunjukkan adanya *fragmentation* dalam sistem administrasi. Tantangan ini diperparah oleh keterbatasan sumber daya manusia, baik dari sisi kuantitas maupun kualitas, serta kurangnya pengawasan dan evaluasi kinerja secara rutin. Permasalahan ini tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat tetapi juga berpotensi menghambat tercapainya prinsip *transparency*, *accountability*, dan *efficiency* dalam pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja aparatur pemerintah daerah dalam pelayanan publik, khususnya di PTSP Kota Bekasi, dengan fokus pada efisiensi, kualitas layanan, dan kemampuan adaptasi terhadap inovasi digital. Secara spesifik, penelitian berusaha mengidentifikasi faktor-faktor yang

memengaruhi efektivitas pelayanan, termasuk kompetensi SDM, budaya organisasi, ketersediaan sarana-prasarana, dan kepatuhan terhadap prosedur administrasi. Tujuan lain adalah memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kapasitas aparatur sehingga layanan publik dapat lebih cepat, akurat, dan memuaskan masyarakat. Penelitian ini juga bertujuan mengisi celah literatur dengan mengkaji keterkaitan antara kinerja aparatur, penerapan teknologi, dan kualitas layanan publik di tingkat kota metropolitan, yang menjadi model penting bagi daerah lain di Indonesia.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di era modern yang semakin digital dan berbasis *customer-centric*. Di Kota Bekasi, pertumbuhan ekonomi dan jumlah penduduk yang tinggi menuntut sistem administrasi yang cepat, efisien, dan transparan. Ketidakmampuan aparatur dalam memenuhi ekspektasi masyarakat dapat menurunkan kepercayaan publik dan menghambat pencapaian tujuan pembangunan daerah. Dengan demikian, penelitian ini penting untuk memberikan data empiris dan strategi praktis bagi peningkatan kinerja aparatur pemerintah yang berimplikasi langsung pada kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini menghadirkan *novelty* melalui pendekatan integratif yang mengkaji hubungan antara kompetensi aparatur, penerapan teknologi digital, dan efektivitas layanan publik di PTSP Kota Bekasi. Tidak seperti penelitian sebelumnya yang hanya menyoroti salah satu aspek, studi ini memadukan analisis kapasitas SDM, *workflow* administrasi, serta adaptasi terhadap inovasi digital secara simultan. Perkotaan dengan dinamika tinggi, yang berbeda dengan studi di desa atau kabupaten, sehingga memberikan perspektif baru mengenai tantangan pelayanan publik di kota metropolitan. Dengan fokus pada *e-government*, efisiensi prosedur, dan kepuasan masyarakat, studi ini menawarkan kontribusi orisinal baik bagi literatur akademik maupun praktik kebijakan di Indonesia.

## KAJIAN TEORI

### Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik mencakup pelayanan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang bertujuan memberikan kemudahan, kepastian, dan keadilan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan (Pamungkas et al., n.d.). Dalam perspektif administrasi publik modern, pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada prosedur, tetapi juga pada hasil dan kepuasan masyarakat.

Pendekatan *citizen-centric service* menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan, sehingga kualitas layanan diukur dari kecepatan, ketepatan,

transparansi, dan kemudahan akses (Nurmandi et al., n.d.). Pelayanan publik yang efektif akan meningkatkan kepercayaan masyarakat (*public trust*) serta menjadi indikator keberhasilan pemerintah daerah dalam mewujudkan *good governance*.

### Kinerja Aparatur Pemerintah

Kinerja aparatur pemerintah adalah tingkat pencapaian hasil kerja aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan tujuan organisasi. Kinerja aparatur mencerminkan kemampuan birokrasi dalam mengelola sumber daya, menjalankan prosedur, dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (Ilmiah & Pendidikan, 2022). Dalam pelayanan publik, kinerja aparatur menjadi faktor penentu utama efektivitas layanan.

Pengukuran kinerja aparatur meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas. Aparatur dengan kinerja tinggi mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional, sehingga berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat dan legitimasi pemerintah daerah (Peningkatkan et al., 2023).

### Kompetensi Aparatur

Kompetensi aparatur merupakan kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan untuk melaksanakan tugas pelayanan publik secara profesional. Kompetensi aparatur mencakup kompetensi teknis, manajerial, dan kompetensi sosial seperti komunikasi dan empati dalam melayani masyarakat (Mimbar & Vol, 2023). Aparatur yang kompeten mampu meminimalkan kesalahan administratif dan memberikan solusi yang sesuai prosedur.

Pengembangan kompetensi aparatur menjadi bagian penting dalam reformasi birokrasi. Melalui pelatihan berkelanjutan dan evaluasi kinerja, aparatur diharapkan mampu beradaptasi dengan dinamika kebutuhan masyarakat dan tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks (Tinjauan et al., 1979).

### Inovasi Digital dalam Pelayanan Publik

Inovasi digital dalam pelayanan publik merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan. Konsep *e-government* memungkinkan pemerintah menyediakan layanan berbasis digital seperti perizinan daring, sistem antrean online, dan platform pengaduan masyarakat (Septiani et al., 2022). Inovasi ini bertujuan memangkas birokrasi dan mempercepat proses administrasi.

Namun, keberhasilan inovasi digital sangat bergantung pada kesiapan aparatur dan organisasi. Aparatur dituntut memiliki literasi digital dan *digital mindset* agar mampu mengoperasikan sistem secara optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Hasanah et al., 2024).

## METODE

Metode penelitian ini menggunakan *literature review study* dengan pendekatan *descriptive-analytical* untuk menganalisis kinerja aparatur pemerintah daerah dalam pelayanan publik di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Bekasi, dengan fokus pada praktik pelayanan, interaksi aparatur dengan masyarakat, serta faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan. Data dikumpulkan melalui sumber-sumber literatur yang relevan, termasuk books, journals, laporan resmi pemerintah, regulasi, dan penelitian terdahulu mengenai kinerja aparatur, standar pelayanan publik, dan penerapan information technology dalam layanan PTSP.

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model interaktif yang diekembangkan oleh Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahap utama. Tahap pertama adalah reduksi data yang dilakukan melalui proses seleksi, pemfokusan, dan penyederhanaan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Tahap kedua adalah penyajian data dalam bentuk uraian naratif yang sistematis untuk mempermudah pemahaman tentang analisis kinerja aparatur pemerintah daerah dalam pelayanan publik. Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan melalui proses verifikasi yang ketat untuk memastikan keabsahan temuan penelitian. Validitas data diuji melalui teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari berbagai referensi untuk mendapatkan konsistensi pemahaman.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kompetensi Aparatur Pemerintah dan Dampaknya terhadap Efisiensi Layanan

Kompetensi aparatur pemerintah merupakan fondasi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena kemampuan teknis, manajerial, dan keterampilan komunikasi serta interpersonal aparatur secara langsung menentukan kecepatan, ketepatan, dan kualitas layanan yang diterima masyarakat (Ilmiah & Pendidikan, 2022). Menekankan bahwa reformasi birokrasi harus diiringi dengan peningkatan kompetensi aparatur agar prinsip good governance dapat tercapai, sedangkan (Peningkatkan et al., 2023). Menemukan bahwa peningkatan kualitas kompetensi aparatur secara signifikan mempengaruhi efektivitas pelayanan publik di Jawa Tengah, menunjukkan bahwa kemampuan teknis yang mumpuni serta pemahaman manajerial adalah determinan kritikal bagi kinerja aparatur. Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Bekasi, kompetensi ini berperan dalam menyederhanakan proses administrasi yang kompleks, meminimalkan kesalahan prosedural, dan memastikan konsistensi dalam pelayanan, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian (Publica, 2016). Bahwa aparatur yang profesional mampu memberikan layanan yang cepat dan akurat serta menjaga kepercayaan masyarakat. Kompetensi aparatur tidak hanya mencakup penguasaan prosedur formal dan regulasi pemerintah, tetapi juga keterampilan

interpersonal untuk membangun komunikasi yang efektif dengan masyarakat, sehingga tercipta layanan yang citizen-centric dan responsif terhadap kebutuhan publik (Mimbar & Vol, 2023). Lebih jauh (Tinjauan et al., 1979) mengungkapkan bahwa tingkat pendidikan dan pelatihan aparatur berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan desa, termasuk kemampuan mengelola dokumen, memanfaatkan teknologi informasi, dan melakukan koordinasi antarunit kerja. Dalam praktiknya, kompetensi yang memadai memungkinkan aparatur menyeimbangkan antara kecepatan layanan, ketepatan prosedur, dan kualitas interaksi dengan masyarakat, yang secara kumulatif meningkatkan efisiensi operasional PTSP; hal ini juga diperkuat oleh penelitian (Nurmandi et al., n.d.). Yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dalam demokrasi dan otonomi daerah sangat dipengaruhi oleh kapasitas aparatur untuk menyesuaikan prosedur administrasi dengan ekspektasi masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi aparatur harus dilaksanakan secara sistematis melalui pelatihan rutin, evaluasi kinerja berbasis indikator, serta pembinaan berkelanjutan (continuous professional development), sehingga aparatur tidak hanya memenuhi standar teknis, tetapi juga mampu beradaptasi dengan dinamika masyarakat dan inovasi digital yang terus berkembang (Yadisar et al., 2025). Dengan demikian, kompetensi aparatur bukan sekadar keterampilan individu, melainkan strategi organisasi yang penting untuk meningkatkan efisiensi, memperkuat akuntabilitas, dan mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan memuaskan masyarakat, sesuai prinsip public administration modern (Ilmiah & Pendidikan, 2022).

### **Inovasi Digital dan Adaptasi Organisasi dalam Pelayanan Publik**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi pendorong utama transformasi pelayanan publik di era modern, khususnya bagi Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Bekasi, yang menghadapi tuntutan masyarakat untuk layanan cepat, efisien, dan transparan (Septiani et al., 2022). Menyatakan bahwa penerapan e-government memungkinkan percepatan alur administrasi, meminimalkan birokrasi berlapis, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap aparatur pemerintah. Sistem antrian online, aplikasi administrasi daring, dan platform pengaduan digital merupakan contoh nyata inovasi yang membantu aparatur menyederhanakan alur kerja dan memantau setiap proses layanan secara real-time (No et al., 2022). Menekankan bahwa penggunaan media sosial dalam pelayanan publik dapat memperkuat komunikasi dua arah, memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan, dan menyediakan feedback yang dapat digunakan untuk perbaikan kualitas layanan.

Namun, efektivitas inovasi digital sangat bergantung pada kesiapan aparatur dalam menguasai teknologi tersebut (Hasanah et al., 2024). Menemukan bahwa

banyak aparatur di pemerintah daerah mengalami kesulitan memanfaatkan sistem baru karena keterbatasan keterampilan digital, yang berpotensi mengurangi optimalisasi layanan. Kesenjangan literasi digital di kalangan masyarakat juga menjadi tantangan, karena sebagian warga belum terbiasa menggunakan aplikasi atau platform online untuk mengakses layanan publik (Lova & Amaliyah, 2022). Menekankan bahwa pelatihan dan pembekalan teknis kepada aparatur serta sosialisasi kepada masyarakat menjadi strategi penting untuk mengatasi hambatan ini.

Selain penguasaan teknis, adaptasi organisasi juga menjadi faktor kunci (Tinjauan et al., 1979). Mengungkapkan bahwa transformasi digital menuntut perubahan budaya organisasi, di mana aparatur harus beralih dari pola kerja tradisional menuju model customer-centric dan berbasis teknologi. Pelatihan rutin, evaluasi berkala, dan pembinaan kinerja merupakan bagian dari change management yang harus dijalankan secara sistematis untuk mengurangi resistensi terhadap sistem baru (Ilmiah & Pendidikan, 2022). Menambahkan bahwa kepemimpinan yang proaktif dan koordinasi antarunit kerja menjadi elemen penting agar inovasi digital dapat diimplementasikan secara menyeluruh dan efektif.

Penerapan teknologi digital juga menuntut penyesuaian prosedur kerja (Septiani et al., 2022). Menyatakan bahwa alur kerja yang terlalu kompleks dapat menghambat efektivitas e-government, sehingga prosedur harus disederhanakan dan diintegrasikan dengan sistem digital agar proses administrasi lebih efisien (Telaumbanua et al., 2022). Menegaskan bahwa sistem digital memungkinkan pemantauan setiap transaksi secara transparan, yang dapat mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang serta meningkatkan akuntabilitas aparatur. Dengan demikian, inovasi digital tidak hanya meningkatkan efisiensi administratif, tetapi juga memperkuat prinsip good governance.

Selain itu, orientasi pelayanan juga berubah dengan adanya inovasi digital (No et al., 2022). Menekankan bahwa platform daring dapat membantu aparatur lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat karena informasi dan pengaduan dapat diakses secara real-time. Hal ini memperkuat prinsip citizen-centric service, di mana masyarakat menjadi pusat perhatian dalam setiap prosedur dan kebijakan layanan publik. Namun (Hasanah et al., 2024). Menunjukkan bahwa penerapan inovasi digital terkadang terbentur masalah infrastruktur, seperti keterbatasan jaringan internet dan kurangnya integrasi antar sistem, sehingga tidak semua layanan dapat berjalan optimal. Oleh karena itu, penyediaan sarana-prasarana yang memadai dan dukungan pemerintah daerah menjadi faktor penting dalam keberhasilan transformasi digital.

Evaluasi kinerja juga menjadi bagian integral dari adaptasi organisasi terhadap teknologi (Di et al., n.d.). Menekankan bahwa indikator kinerja berbasis digital harus digunakan untuk mengukur efektivitas setiap layanan, mulai dari kecepatan penyelesaian proses administrasi hingga tingkat kepuasan masyarakat. Data yang terkumpul dapat digunakan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), termasuk penyesuaian prosedur, peningkatan kapasitas aparatur, dan optimalisasi sistem digital (Nurmandi et al., n.d.). Menambahkan bahwa evaluasi kinerja yang konsisten memungkinkan pemerintah daerah mengidentifikasi kelemahan operasional, meningkatkan transparansi, dan membangun trust publik yang lebih tinggi.

Lebih jauh, inovasi digital mendorong transformasi budaya organisasi secara menyeluruh (Tinjauan et al., 1979). Menyatakan bahwa aparatur perlu mengembangkan digital mindset agar mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan masyarakat modern (Pegawai et al., 2021). Menegaskan bahwa disiplin kerja dan komitmen aparatur terhadap prosedur digital sangat menentukan keberhasilan implementasi teknologi dalam layanan publik. Dengan penerapan inovasi digital yang didukung budaya organisasi adaptif, PTSP Kota Bekasi dapat meningkatkan efisiensi layanan, mempercepat penyelesaian administrasi, dan menjaga kualitas interaksi dengan masyarakat.

Dalam jangka panjang, integrasi inovasi digital dan adaptasi organisasi dapat memperkuat kapasitas aparatur untuk memberikan layanan publik yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel (Septiani et al., 2022). Menekankan bahwa sinergi antara teknologi, prosedur yang disederhanakan, dan budaya organisasi adaptif menjadi fondasi bagi good governance di era digital (Yadisar et al., 2025). Menambahkan bahwa strategi peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan, evaluasi, dan continuous monitoring menjadi prasyarat untuk mencapai efektivitas layanan publik secara berkelanjutan. Dengan demikian, inovasi digital bukan sekadar pemanfaatan teknologi, tetapi bagian integral dari manajemen pelayanan publik yang modern, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

### Interaksi Aparatur-Masyarakat, Prosedur Administratif, dan Kepuasan Publik

Interaksi antara aparatur pemerintah dan masyarakat merupakan elemen fundamental dalam menentukan kualitas pelayanan publik, karena sikap, komunikasi, dan kemampuan aparatur menjembatani kebutuhan masyarakat dengan prosedur administrasi yang berlaku (Publica, 2016). Menekankan bahwa aparatur yang mampu membangun komunikasi efektif, menunjukkan empati, dan memberikan panduan dalam setiap prosedur akan meningkatkan kepuasan publik dan membangun trust terhadap pemerintah. Hal ini relevan di PTSP Kota Bekasi,

di mana masyarakat sering menghadapi prosedur yang kompleks dan memerlukan pendampingan agar layanan dapat diakses dengan mudah.

Kualitas interaksi juga terkait erat dengan kepatuhan aparatur terhadap prosedur formal (Lova & Amaliyah, 2022). Menegaskan bahwa SOP, regulasi daerah, dan standar pelayanan publik memberikan kerangka kerja bagi aparatur untuk menjalankan tugas secara konsisten dan adil. Kepatuhan terhadap prosedur ini tidak hanya memastikan konsistensi layanan, tetapi juga mengurangi risiko kesalahan administratif dan penyalahgunaan wewenang (Nurmandi et al., n.d.). Menambahkan bahwa aparatur yang memahami regulasi secara menyeluruh dapat mengatasi masalah administratif dengan tepat, menjaga prinsip transparency, dan memenuhi harapan masyarakat akan layanan yang dapat diandalkan.

Selain prosedur formal, aspek personal dalam interaksi memainkan peran penting dalam membangun kepuasan masyarakat (Yuniningsih et al., n.d.). Menemukan bahwa pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya diukur dari kecepatan atau ketepatan administrasi, tetapi juga dari sikap, kesabaran, dan kemampuan aparatur memberikan bimbingan atau pendampingan sesuai kebutuhan pengguna layanan. Aparatur yang mampu menyesuaikan pendekatan dengan karakteristik masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, akan meningkatkan pengalaman pengguna layanan secara signifikan (Kolyubi et al., 2024).

Selain itu, prosedur administratif yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat menjadi penentu lain dari kepuasan publik (Pamungkas et al., n.d.). Menyatakan bahwa masyarakat cenderung mengalami kebingungan ketika prosedur berbeda antara satu layanan dan layanan lain, yang menunjukkan adanya fragmentation dalam sistem administrasi. Hal ini memerlukan penyederhanaan prosedur, integrasi antar-layanan, dan panduan yang komunikatif agar masyarakat dapat memahami setiap langkah yang diperlukan tanpa mengalami hambatan (Pamungkas et al., n.d.). Menambahkan bahwa evaluasi rutin terhadap proses administrasi dan kepuasan masyarakat menjadi strategi penting untuk memperbaiki kualitas layanan secara berkelanjutan.

Evaluasi kinerja aparatur melalui pengukuran kepuasan publik juga menjadi alat penting untuk continuous improvement (Tinjauan et al., 1979). Menekankan bahwa feedback dari masyarakat dapat digunakan sebagai dasar untuk pelatihan aparatur, perbaikan SOP, dan optimalisasi prosedur administratif. Selain itu (No et al., 2022). Menunjukkan bahwa penggunaan platform digital dalam pengaduan masyarakat memungkinkan pemerintah untuk menanggapi keluhan dengan cepat, memantau progres, dan memastikan tindak lanjut yang tepat, sehingga kualitas interaksi dan kepuasan publik meningkat.

Peningkatan kualitas interaksi aparatur juga mendukung akuntabilitas dan transparansi (Dan et al., 2021). Menyatakan bahwa aparatur yang mampu berkomunikasi secara jelas dan bersikap profesional meningkatkan persepsi publik terhadap integritas pemerintah. Hal ini sejalan dengan konsep public administration modern yang menekankan pentingnya citizen-centric service, di mana kebutuhan dan pengalaman masyarakat menjadi fokus utama dalam setiap kebijakan dan prosedur layanan (Ilmiah & Pendidikan, 2022). Menambahkan bahwa pelatihan etika pelayanan dan keterampilan interpersonal menjadi bagian integral dari pengembangan kapasitas aparatur agar mampu menjalankan interaksi yang berkualitas dengan masyarakat.

Lebih jauh, integrasi interaksi aparatur dengan prosedur administratif yang jelas dapat meningkatkan efisiensi layanan (Mimbar & Vol, 2023). Menegaskan bahwa ketika aparatur mampu menavigasi prosedur dengan lancar dan berinteraksi secara efektif, proses layanan menjadi lebih cepat dan akurat, yang secara langsung meningkatkan kepuasan masyarakat (Hasanah et al., 2024). Juga menekankan bahwa inovasi digital yang diintegrasikan dengan prosedur administrasi dan interaksi yang baik dapat menghasilkan layanan publik yang responsif dan user-friendly.

Dengan demikian, interaksi aparatur-masyarakat yang efektif, prosedur administratif yang jelas, dan penggunaan teknologi digital secara sinergis membentuk pondasi utama bagi peningkatan kepuasan publik (Yadisar et al., 2025). Menyatakan bahwa strategi peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan, evaluasi, dan penguatan prosedur menjadi kunci untuk membangun layanan publik yang efisien, transparan, dan akuntabel. Di PTSP Kota Bekasi, penguatan interaksi aparatur, penyederhanaan prosedur, dan integrasi teknologi digital tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat public trust dan memberikan model bagi daerah lain untuk mencapai good governance.

## SIMPULAN

Kinerja aparatur pemerintah daerah di PTSP Kota Bekasi memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap efektivitas public service, karena kompetensi, integritas, dan kemampuan manajerial aparatur menentukan kecepatan, akurasi, dan kualitas interaksi dengan masyarakat; aparatur yang memiliki kapasitas teknis dan soft skills yang baik mampu menavigasi kompleksitas prosedur administratif, mengurangi kesalahan, serta membangun trust publik yang tinggi. Adaptasi terhadap inovasi digital seperti sistem antrian online, aplikasi administrasi daring, dan platform pengaduan masyarakat menunjukkan bahwa penerapan e-government dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi, namun efektivitasnya sangat tergantung pada kesiapan

aparatur dalam menguasai teknologi dan literasi digital masyarakat. Kepatuhan terhadap regulasi, termasuk pemahaman terhadap SOP dan kebijakan daerah, juga menjadi faktor penentu dalam memastikan layanan konsisten, adil, dan akuntabel, sehingga masyarakat merasakan kemudahan akses dan kepastian hukum dalam setiap prosedur. Tantangan seperti fragmentasi layanan, kompleksitas administrasi, dan keterbatasan sumber daya manusia menegaskan bahwa peningkatan kinerja aparatur tidak hanya membutuhkan pelatihan teknis, tetapi juga pengembangan budaya organisasi yang adaptif, continuous improvement, dan orientasi customer-centric service agar tercipta layanan publik yang responsif, efisien, dan berkelanjutan. Secara keseluruhan, integrasi antara kompetensi SDM, inovasi digital, kualitas interaksi, dan kepatuhan terhadap prosedur membentuk fondasi utama bagi tercapainya good governance dan kepuasan masyarakat di Kota Bekasi, yang sekaligus menjadi model penting bagi pengembangan pelayanan publik di kota-kota metropolitan lainnya di Indonesia.

Pemerintah daerah disarankan untuk mengambil langkah strategis yang komprehensif dalam meningkatkan kinerja aparatur, dengan fokus pada penguatan kapasitas SDM melalui program pelatihan rutin yang mencakup kemampuan teknis, soft skills, dan literasi digital sehingga aparatur dapat mengoperasikan sistem e-government dengan efektif dan memberikan layanan yang akurat, cepat, dan responsif; selain itu, penerapan digital innovation harus dibarengi dengan change management yang sistematis, termasuk evaluasi berkala dan continuous monitoring untuk memastikan setiap prosedur administratif berjalan efisien dan setiap inovasi layanan dapat dioptimalkan secara berkelanjutan. Penyederhanaan prosedur melalui integrasi antar-layanan dan optimalisasi SOP menjadi langkah penting untuk mengurangi fragmentation serta meminimalkan kebingungan masyarakat dalam mengakses layanan, sementara penguatan budaya organisasi yang menekankan accountability, transparansi, dan orientasi customer-centric akan meningkatkan kepercayaan publik. Selanjutnya, evaluasi kinerja aparatur melalui indikator yang jelas, pengumpulan umpan balik dari masyarakat, dan audit internal harus dilakukan secara rutin agar perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) dapat diterapkan, sehingga PTSP Kota Bekasi mampu memberikan layanan publik yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga memenuhi standar international service excellence dan menjadi contoh bagi daerah lain dalam penerapan good governance dan modernisasi administrasi public.

## REFERENSI

Dan, A., Publik, T., & Sumedang, D. I. K. (2021). *Pengaruh Terhadap Kinerja Satuan Perangkat Daerah*. 9(4), 395–402.

Di, S., Daerah, P., & Mewujudkan, U. (n.d.). *Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik* Oleh : 95, 218–239. <https://doi.org/10.28946/lexl.v5i2.2351>

Hasanah, A. U., Andaryani, S., Sari, F. H., & Dwikurniawati, I. U. (2024). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital : Tantangan dan Peluang di Pemerintah Daerah*. 4, 5228–5235.

Ilmiah, J., & Pendidikan, W. (2022). 1, 2, 31,. 8(18), 292–302.

Kolyubi, A., Amiruddin, S., Publik, A., Sultan, U., Tirtayasa, A., Raya, J., Km, P., Serang, K., & Banten, P. (2024). *Aksesibilitas Pelayanan Publik bagi Penyandang Disabilitas pada Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang dimaksud pada ayat ( 2 ) huruf b informasi dan Non Diskriminatif . penyediaan atau modifikasi sarana penyandang disabilitas sangat penting.* 12(Maret), 106–115.

Lestari, R. A., Santoso, S. A., Wijaya, U., Surabaya, K., Sebelas, U., & Surakarta, M. (n.d.). *Pelayanan publik dalam*. 2(1), 43–55.

Lova, E. F., & Amaliyah, A. R. (2022). *Peningkatan Kemampuan Pemerintah Desa Dalam Manajemen Pelayanan Publik Di Desa Gampingan Kecamatan Pagak Kabupaten Malang*. 2(2), 168–175.

Mimbar, J., & Vol, A. (2023). *Kualitas Peningkatan Pelayanan Publik Menuju Aparatur Sipil Negara ( ASN ) Bertaraf Internasional* Adhy Yulianto Magister Administrasi Publik Fisip Universitas 17 Agustus 1945 Semarang Harsoyo Harsoyo Program Studi Administrasi Publik FISIP UNTAG Semarang, 20(2) 20(2), 246–261. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i2.1136>

No, A. R., Jakarta, D. K. I., Pos, K., Received, I., Indonesia, P., Batam, K., Riau, P. K., Batam, K., Daerah, P., Batam, K., & Kunci, K. (2022). *Kualitas Pelayanan Melalui Website Dan Media Sosial Dalam Menyediakan Layanan Yang Handal Di Masa Pandemi Covid 19 Di Kota Batam mampu mengakses internet . Kebijakan mengalihkan pelayanan publik ke kanal informasi.*

Nurmandi, A., Lutfi, M., & Qodir, Z. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pendekatan Model Demokrasi pada Era Otonomi Daerah*. 1, 49–61. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.53>

Pamungkas, T. K., Jember, U. I., Hefsi, M., Jakfar, A., & Jember, U. I. (n.d.). *system Negara Kesatuan Republik*. 13–24.

Pegawai, D., Meningkatkan, D., Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). *Jurnal governance*. 1(1), 1–8.

Peningkatkan, A., Kompetensi, K., Pemerintah, A., Publik, P., Mewujudkan, D., Governance, G., & Jawa, D. I. (2023). *Jurnalmaneksi* vol12, no.2, juni 2023. 12(2), 259–267.

Publica, G. (2016). *Reformasi administrasi pelayanan publik*. 2, 13–27.

Septiani, A., Aulia, A. R., Resti, A., & Fazira, V. (2022). *Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik*. *JURNAL SYNTAX IMPERATIF : Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 3(5), 302. <https://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v3i5.183>

Sujendra, B., Tua, N., & Sihaloho, P. (2021). *Etika Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Adminsitrasii Kependudukan Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Dinas*

*Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah.* 27–36.

Telaumbanua, G. R., Waruwu, S., & Lase, D. (2022). *Analisis Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik.* 1(2), 303–311.

Tinjauan, S., Pendidikan, T., Pemerintah, A., & Ngadisuko, D. (1979). *Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Performance Of Village Government Apparatus In The Implementation Of Public Services To The Community.* 15(01), 38–48.

Yadisar, A. M., Ilmu, F., Politik, I., Sintang, U. K., Oevang, J. Y. C., & No, O. (2025). *Mengoptimalkan Pelayanan Publik.* 97–107.

Yuniningsih, A. P. D. T., Si, M., Publik, D. A., & Diponegoro, U. (n.d.). *No Title*.